รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง

โดย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
กันยายน ๒๕๖๐

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง

โดย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
กันยายน ๒๕๖๐

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยเป็นการประเมินตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปางให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สาขาวิชาฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

สาขาวิชาฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง และคณะผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหลวงเหนือที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กันยายน ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร
รายงานการวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๒. งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒

๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒

๔. งานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลง

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหลวงเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีความซื่อสัตย์สุจริต มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับทางเทศบาลได้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ผ่านเสียงตามสาย หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งทางเทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม จัดหาและพัฒนาถนน ไฟส่องสว่าง (ไฟกิ่ง) ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น

ทั้งนี้จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลงอาคาร และด้านทะเบียนพาณิชย์เป็นอันดับแรก ในขณะที่ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและด้านการเก็บขยะมูลฝอยมีความพึงพอใจรองลงมาตามลำดับ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคงจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงาน ที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ควบคู่กันไปด้วย

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลหลวงเหนือควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป